

**CÓDIGO DE  
PRÁCTICAS  
COMERCIALES**



Este documento es una guía para nuestros usuarios, o posibles usuarios, para que conozcan a detalle el servicio de telefonía satelital que ofrece **SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.** al público consumidor, así como los derechos y obligaciones relacionados con dicho servicio.

Adicionalmente, en este documento, el usuario podrá consultar la información que se establece en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.



## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA SATELITAL

SPACENET COMMUNICATIONS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V. –en lo sucesivo, “Spacenet”– presta el servicio de telefonía satelital, que incluye voz y mensajes de texto conocidos como SMS, –en lo subsecuente, el “Servicio”–, al amparo del título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el 19 de diciembre de 1997 –en adelante, el “Título de Concesión”–, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones –en lo sucesivo, el “IFT”– en el folio electrónico **FET005497CO-100581**, al cual puede accederse vía electrónica en el siguiente hipervínculo: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc>; así como de conformidad con los términos y condiciones establecidos en los modelos de contrato de adhesión aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor –en lo subsecuente, la “Profeco”– e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT.

Spacenet prestará el Servicio bajo los siguientes esquemas:

- ❖ Prepago, es decir, que el usuario va a pagar el Servicio **de manera anticipada a la utilización del mismo** a través de **RECARGAS** que realice el usuario.
- ❖ Pospago Abierto, es decir, que el usuario va a pagar a **Spacenet** una renta mensual fija o cargo fijo por tener a su disposición el Servicio y cualquier cargo correspondiente a las unidades consumidas adicionales a las contenidas en el plan o paquete tarifario contratado por el usuario, contratación de servicios adicionales y/o la utilización de otros servicios que se encuentren disponibles, los cuales le serán facturados al usuario en la siguiente fecha de corte.



Los contratos de adhesión aprobados por la Profeco para los esquemas antes referidos y sus respectivas carátulas pueden consultarse en el portal de internet de **Spacenet**: <https://www.spacenet.com.mx/> –en adelante, la “**Página Web**”–, así como en el Buró Comercial de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones de la Profeco, en los siguientes hipervínculos:

❖ Prepago:

[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Spacenet%20Communications%20Services%20de%20M%C3%A9xico,%20S.A.%20de%20C.V.!!Spacenet%20072-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Spacenet%20Communications%20Services%20de%20M%C3%A9xico,%20S.A.%20de%20C.V.!!Spacenet%20072-2020.pdf).

❖ Pospago

Abierto:

[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Spacenet%20Communications%20Services%20de%20M%C3%A9xico,%20S.A.%20de%20C.V.!!Spacenet%20856-2019.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Spacenet%20Communications%20Services%20de%20M%C3%A9xico,%20S.A.%20de%20C.V.!!Spacenet%20856-2019.pdf).

La prestación del Servicio está sujeta a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Código de Comercio, la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben de incluirse en la carta a la que se hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones y, en lo conducente, en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del



Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado el 30 de agosto de 2011, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el 27 de junio de 2012.

El usuario se compromete a utilizar el Servicio para **uso personal**, nunca comercial, de conformidad con lo dispuesto en los Contratos de Servicios de Pospago Abierto y Prepago, así como a cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en dichos contratos y en las disposiciones jurídicas aplicables al Servicio.

### **1.1. Servicios adicionales**

Por el momento, **Spacenet** únicamente ofrece y comercializa el servicio de telefonía satelital.

## **2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

El usuario podrá utilizar cualquiera de los siguientes medios para contratar el Servicio:

- i.** Acudiendo personalmente al Centro de Atención de **Spacenet**, ubicado en Avenida México No. 803, Colonia Santa Teresa, Alcaldía Magdalena Contreras, C.P. 10710, en la CDMX –en lo sucesivo, el “**CAS**”–.
- ii.** Comunicándose a los números telefónicos **55 3300 4814** y **55 3300 4820**, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas.
- iii.** Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas.



Los días y el horario de atención para la contratación del Servicio son de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

### **2.1. Esquema de pospago abierto**

Para que el usuario reciba el Servicio deberá firmar con **Spacenet** el contrato de prestación del servicio de telefonía satelital en el esquema de pospago abierto y su carátula respectiva –en lo sucesivo, el “**Contrato de Servicios de Pospago Abierto**”– y proporcionar diversa información personal, entre ésta: nombre completo, domicilio, RFC, número telefónico, correo electrónico, datos bancarios, etc.

Para la formalización del Contrato de Servicios de Pospago Abierto, el usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

- i.** El usuario deberá acudir al CAS, enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, o llamar a los números telefónicos **55 33 00 48 14** y **55 33 00 48 20**, solicitando la contratación del Servicio o, en su caso, información más detallada de la oferta o plan tarifario que desea contratar y/o los costos de los equipos de telefonía satelital.
- ii.** El personal de **Spacenet** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificará el costo de la tarjeta SIM, qué Servicio(s) incluye y, en caso de requerirlo, el costo del equipo de telefonía satelital.
- iii.** De estar de acuerdo con la cotización enviada, el usuario deberá realizar el pago anticipado del costo único de activación –éste se determinará con base en el plan que desee contratar–del Servicio, por transferencia bancaria, conforme a los datos proporcionados por **Spacenet**, y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.

- iv.** Una vez que **Spacenet** verifique que el pago se realizó correctamente, se coordinará con el usuario, en un periodo no mayor a 1 día hábil, para señalar la fecha en la que éste deberá acudir al CAS, para que se le haga entrega de la tarjeta SIM y, en su caso, del equipo de telefonía satelital, así como para la firma del Contrato de Servicios de Pospago Abierto.
- v.** **Spacenet** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM.
- vi.** Para la firma del Contrato de Servicios de Pospago Abierto, el usuario deberá entregar a **Spacenet**, por medios físicos o electrónicos –ello se determinará con base en el medio de contratación del Servicio elegido por el usuario–, la siguiente documentación:
  - Identificación oficial vigente (Credencial Para Votar con Fotografía, Pasaporte o Cédula Profesional).
  - Comprobante de domicilio con antigüedad no superior a 3 meses.
  - El número de tarjeta de crédito/débito o el número de cuenta y la Institución Bancaria a las que pertenecen; en caso que el usuario desee domiciliar el pago del Servicio.

Si el Servicio es requerido por una persona moral, la persona física que contrate el Servicio a su nombre deberá exhibir la siguiente documentación:

- Acta constitutiva de la empresa y sus datos de inscripción.
- Identificación oficial vigente del representante legal (Credencial de Elector, Pasaporte o Cédula Profesional).

- Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad no superior a 3 meses.
  - Cédula de identificación fiscal.
  - El número de tarjeta de crédito/débito o el número de cuenta y la Institución Bancaria a las que pertenecen, esto, en caso que el usuario desee domiciliar el pago del Servicio.
- vii.** En la carátula del Contrato de Servicios de Pospago Abierto se indicará la información relevante del Servicio, entre ésta, la descripción del paquete contratado, y en su caso, las promociones, la forma de pago, las tarifas aplicables a dicho paquete, la modalidad bajo la cual se podrán entregar los equipos de telefonía satelital y los medios de contacto de **Spacenet** para reportar fallas.
- viii.** **Spacenet** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM.
- ix.** En caso de que el usuario se encuentre fuera de la Ciudad de México, **Spacenet** enviará por mensajería la tarjeta SIM y, en su caso, el Equipo Satelital –los costos de envío son por cuenta del usuario–, y le informará, vía telefónica, el procedimiento para activar el Servicio.

## **2.2. Esquema de prepago**

Para contratar el servicio bajo el esquema de prepago, el usuario únicamente deberá adquirir de **Spacenet** una recarga, siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:



- i.** El usuario deberá acudir al CAS, enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, o llamar a los números telefónicos **55 33 00 48 14** y **55 33 00 48 20**, para adquirir un plan de prepago y, en su caso, para que se le proporcione información sobre los costos de los equipos de telefonía satelital.
  
- ii.** El usuario deberá realizar el pago anticipado por transferencia bancaria conforme a los datos proporcionados por **Spacenet** y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.

El pago que realizará el usuario corresponderá al costo único por concepto de activación del Servicio, así como la tarifa aplicable a la oferta comercial que desee contratar. Si es su deseo adquirir un equipo de telefonía satelital de **Spacenet**, además, deberá pagar la suma correspondiente.

- iii.** Una vez que **Spacenet** verifique que el pago se realizó correctamente, se coordinará con el usuario, en un periodo no mayor a 1 día hábil, para señalar la fecha en la deberá acudir al CAS para que se le haga entrega de la tarjeta SIM y, de ser el caso, del equipo de telefonía satelital; o, en su caso, para su envío al domicilio indicado por el usuario, asumiendo éste último el costo de ese servicio.
  
- iv.** **Spacenet** proporcionará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el número de teléfono satelital asignado a la tarjeta SIM.
  
- v.** En caso de que el usuario se encuentre fuera de la Ciudad de México, **Spacenet** enviará por mensajería la tarjeta SIM y, en su caso, el Equipo Satelital –los costos de envío son por cuenta del usuario–, y le informará, vía telefónica, el procedimiento para activar el Servicio.



Los días y el horario de atención para la contratación del Servicio son de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

### **3. PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

Para activar el Servicio, sin importar si se trata del esquema de prepago o de pospago abierto, el usuario deberá insertar la tarjeta SIM dentro del equipo de telefonía satelital y encenderlo, con la finalidad de que éste se registre con cualquiera de los satélites a través de los cuales se presta el Servicio –constelación satelital–.

Al activarse la tarjeta SIM, se identificará en la red con un número llamado MSISDN – número de identificación único del usuario, mejor conocido como el número de teléfono satelital– y ello le permitirá al usuario utilizar los servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas de la tarjeta SIM harán que sólo funcione con el Servicio proporcionado por **Spacenet**.

Tratándose del esquema de prepago, al activar el Servicio, el usuario manifiesta su voluntad de:

- ❖ Aceptar los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicio de telefonía satelital en el esquema de prepago –en lo subsiguiente, el “**Contrato de Servicios de Prepago**”–.
- ❖ Aceptar que **Spacenet** utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://www.spacenet.com.mx/aviso-de-privacidad.html>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el usuario.



Si la tarjeta SIM se encuentre dañada, el usuario deberá hacerlo del conocimiento de **Spacenet** para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

En caso que el usuario tenga alguna dificultad para activar el Servicio, recibirá ayuda y orientación por parte del personal de **Spacenet** a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en los Contratos de Servicios de Prepago y de Pospago Abierto y en este Código.

**Spacenet** informará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, lo siguiente:

- a) La confirmación del monto de la recarga realizada y,
- b) La oferta comercial activada o los beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada, su vigencia y la liga de la Página Web donde el usuario podrá consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

El usuario podrá consultar, en los sobres, cartones, empaques o continente a través del cual se proporcione la tarjeta SIM o el equipo de telefonía satelital; la liga de la Página Web donde podrá consultar el Contrato de Servicios de Prepago, los mecanismos para manifestar su consentimiento a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios de Prepago y la mecánica de la activación del Servicio.

#### **4. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO**

##### **4.1. Esquema de pospago abierto**

La línea o número asignado al usuario por **Spacenet**, se mantendrá activo siempre que el usuario pague puntualmente las Contraprestaciones aplicables a la oferta comercial activada pues, en caso contrario, el Servicio será interrumpido.



La línea o número asignado al usuario será bloqueado al día siguiente al que debió efectuar el pago del Servicio.

#### **4.2. Esquema de prepago**

La línea o número asignado al usuario por **Spacenet**, se mantendrá activo siempre que el usuario cuente con saldo para que tenga acceso al Servicio. El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia de la oferta comercial contratada. El Servicio será interrumpido si el usuario no tiene saldo.

Una vez agotados los beneficios de la oferta contratada por el usuario, él contará con un plazo de 24 horas para realizar una nueva recarga; en caso contrario, expirará el ciclo de vida de la línea o número asignado al usuario.

**Spacenet** avisará por correo electrónico al usuario, con 5 días naturales de anticipación, que la oferta comercial contratada está por expirar, con la finalidad de que el usuario decida si es de su interés renovar o no el Servicio.

### **MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES**

#### **4.3. Esquema de pospago abierto**

**Spacenet** dará aviso al usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso



del Contrato de Servicios de Pospago Abierto bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación de éste sin penalidad alguna para el usuario.

**Spacenet** debe obtener el consentimiento del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el Contrato de Servicios de Pospago Abierto por sustitución de otro contrato o para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del usuario.

El usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

Mientras el Contrato de Servicios de Pospago Abierto se encuentre vigente, el usuario se obliga a actualizar sus datos en la plataforma de **Spacenet** cuando éstos sufran alguna modificación, toda vez que podrán ser utilizados en situaciones de emergencia o rescate, en caso que el usuario tenga contratado ese servicio con **Spacenet**.

#### **4.4. Esquema de prepago**

**Spacenet** dará aviso al usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

## **5. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE PREPAGO Y/O POSPAGO ABIERTO**

Los Contratos de Servicios de Prepago y Pospago Abierto **no obligan a un plazo forzoso**, por lo que tendrán una vigencia indeterminada, siempre que el usuario tenga un plan o paquete tarifario contratado con **Spacenet** para poder disfrutar del Servicio.

## **6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

El usuario podrá dar por terminado los Contratos de Servicios de Prepago o de Pospago Abierto, en cualquier momento, **sin penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **Spacenet**.

Asimismo, el usuario podrá cancelar los Contratos de Servicios de Prepago o de Pospago Abierto mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de terminación de los Contratos de Servicios de Prepago o de Pospago Abierto, **Spacenet** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

### **6.1. Procedimiento para la cancelación del Servicio**

Si el usuario –persona física– requiere la cancelación del Servicio, deberá seguir el procedimiento que a continuación se describe:

- i.** El usuario deberá acudir al CAS, comunicarse a los números telefónicos **55 3300 4814** y **55 3300 4820**, o enviar un correo electrónico a **contacto@spacenet.com.mx**, manifestando su voluntad de cancelar el Servicio y las razones de su petición.

- ii. El usuario deberá exhibir, por medios físicos o electrónicos –dependiendo del medio utilizado por el usuario para este trámite–, una identificación oficial vigente –credencial para votar con fotografía, pasaporte o cédula profesional–.

Si la cancelación del Servicio corresponde a un usuario que es persona moral, el representante legal de ésta, deberá exhibir su identificación oficial vigente y el poder notarial con facultades de administración –sólo en caso que, con anterioridad, no haya acreditado su personalidad ante **Spacenet**–.

- iii. El personal de **Spacenet** levantará constancia de la solicitud del usuario y le asignará un número de folio/registro de seguimiento, mismo que se entregará a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.
- iv. El personal de **Spacenet** atenderá la solicitud y cancelará el Servicio en un plazo máximo de 1 a 3 días hábiles. De ser el caso, dentro de ese mismo plazo, **Spacenet** acordará con el usuario la devolución del Equipo en Renta.
- v. **Spacenet** le informará al usuario, vía correo electrónico, el momento de finalización del trámite de cancelación del Servicio.

Tratándose del esquema de pospago abierto, y para que proceda la cancelación, el usuario deberá estar al corriente en los pagos de las Contraprestaciones, así como deber devolver el Equipo en Renta en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios de Pospago Abierto no exime al usuario de pagar a **Spacenet** los adeudos generados por el Servicio ni de la devolución

de Equipo en Renta, únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.

Tratándose del esquema de pospago abierto, **Spacenet** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el usuario haya dado por adelantado, dentro de los 10 hábiles siguientes a la solicitud de cancelación, y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **Spacenet**.

Los días y horarios de atención para la cancelación del Servicio son de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

## **6.2. Causales de cancelación o terminación del Servicio**

Los Contratos de Servicios de Prepago y de Pospago Abierto se podrán cancelar o terminar por cualquiera de las partes, en los siguientes casos:

### **A) Sin responsabilidad para **Spacenet**:**

- Por solicitud expresa del usuario.
- Por muerte del usuario.
- Por mandamiento de la autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de esa responsabilidad.
- Por la imposibilidad permanente de **Spacenet** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- Por disolución o liquidación del usuario.
- Por concurso mercantil declarado al usuario.



- Si el usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del Servicio.
- Tratándose del Servicio de pospago abierto, si el usuario deja de entregar el importe íntegro de dos cobros mensuales del Servicio.
- Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el usuario y/o la imposibilidad de localizar al usuario por falta u omisión de datos.
- Si el usuario cede los derechos derivados del Contrato de Servicios a cualquier tercero sin el consentimiento previo y por escrito de Spacenet.
- Si el usuario realiza cualquier práctica prohibida o acto ilícito de los descritos en los Contratos de Servicios.
- Si el usuario utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **Spacenet**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias.
- Por término de la vigencia del Título de Concesión que le permite a **Spacenet** comercializar el Servicio con el usuario.
- Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

**B)** Sin responsabilidad para el usuario:

- 1.** Por disolución o liquidación de **Spacenet**.
- 2.** Por mandamiento de la autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de esa responsabilidad.

- 3.** Si **Spacenet** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en su publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- 4.** En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidos en el Contrato de Servicios de Pospago Abierto por parte de Spacenet.
- 5.** Si la suspensión del Servicio como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de 30 días naturales.
- 6.** Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores de Spacenet o si él es declarado en quiebra.
- 7.** Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

### **6.3. Penalidades derivadas de la terminación anticipada o incumplimiento de los Contratos de Servicios de Prepago y Pospago Abierto**

El usuario podrá dar por terminado los Contratos de Servicios de Prepago y Pospago Abierto en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar la autorización de **Spacenet**, únicamente tendrá que dar aviso a éste último a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en los referidos contratos o en este Código.

### **7. CAMBIO DE PLAN**

Si el usuario decide realizar el cambio del plan originalmente contratado, deberá cumplir con lo siguiente:

## **7.1. Esquema de pospago abierto**

- i.** Estar al corriente en el pago de la Contraprestación.
- ii.** Permanecer, por lo menos, un corte de facturación con el plan o paquete inicialmente contratado. El cambio se podrá programar antes de ese momento, pero se efectuará hasta finalizar el ciclo de facturación respectivo.

El procedimiento que deberá seguir el usuario para solicitar el cambio de plan originalmente contratado es el siguiente:

- i.** El usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx** o llamar a los números telefónicos **55 33 00 48 14** y **55 33 00 48 20**, solicitando el cambio de plan y/o información más detallada del plan tarifario al que desee migrar.
- ii.** El personal de **Spacenet** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificarán los costos asociados al cambio del plan originalmente contratado.
- iii.** En caso que el usuario esté de acuerdo con la cotización de **Spacenet**, deberá aceptarla por correo electrónico. La modificación solicitada por el usuario se reflejará en la siguiente factura, es decir, los costos asociados al cambio solicitado.

## **7.2. Esquema de prepago**

Para solicitar el cambio del plan originalmente contratado, el usuario deberá realizar lo siguiente:



- i.** El usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx** o llamar a los números telefónicos **55 33 00 48 14** y **55 33 00 48 20**, solicitando el cambio de plan y/o información más detallada del plan tarifario al que desea migrar.
- ii.** El personal de **Spacenet** enviará al usuario por correo electrónico, en un plazo de 1 a 3 días hábiles, la cotización solicitada, en la cual se especificarán los costos asociados al cambio del plan originalmente contratado.
- iii.** De estar de acuerdo con la cotización enviada, el usuario deberá realizar el pago anticipado asociado al cambio de plan, por transferencia bancaria, conforme a los datos proporcionados por **Spacenet**, y enviar el comprobante respectivo por correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.
- iv.** Una vez que **Spacenet** verifique que el pago se realizó correctamente, la modificación solicitada se efectuará en un periodo no mayor a 1 día hábil.

## **8. COBERTURA DEL SERVICIO Y SERVICIOS DISPONIBLES FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL**

La Cobertura del Servicio es global, por lo cual el usuario podrá utilizar el Servicio en todo el territorio nacional y fuera de éste, según el plan tarifario o Servicio contratado. El usuario podrá consultar la cobertura del Servicio en la Página Web.

### **8.1. Procedimiento de activación y desactivación del Servicio cuando el usuario se encuentre fuera del país**

Para activar o desactivar el Servicio cuando el usuario se encuentre fuera del país, el usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección



[contacto@spacenet.com.mx](mailto:contacto@spacenet.com.mx) o llamar a los números telefónicos **55 3300 4814** y **55 3300 4820**; en ambos casos, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, para solicitar la activación o desactivación del Servicio cuando se encuentre fuera del territorio nacional.

## **8.2. Tarifas y/o promociones aplicables a los servicios disponibles fuera del territorio nacional**

El Servicio es global, por lo cual las tarifas y/o promociones de **Spacenet** aplican tanto en el territorio nacional como fuera de éste.

## **9. TARIFAS**

Las tarifas, los paquetes y promociones de **Spacenet**, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el usuario en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones IFT: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/), así como en la Página Web.

Los Formatos Simplificados de Información que son enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las tarifas serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el referido Sistema al momento de inscripción de las tarifas.

La Página Web cuenta con un apartado específico para que el usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada plan que comercializa **Spacenet**.

**Spacenet** no cobrará tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en

cualquier momento posterior. Asimismo, **Spacenet** no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los Contratos de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en los Contratos de Servicios.

## **10. PAGO DEL SERVICIO**

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **Spacenet** inicie la prestación del Servicio.

La fecha, forma y lugares de pago del Servicio podrán consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en el Contrato de Servicios de Prepago, en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago Abierto o en la Página Web.

El pago por la prestación del Servicio –en adelante, la “**Contraprestación**”–, se deberá realizar:

- a) Para el esquema de prepago, en el momento en que el usuario adquiera una recarga. La Contraprestación se podrá pagar en con tarjeta de crédito o débito, mediante transferencia bancaria conforme a los datos que sean proporcionados por **Spacenet**, o por cualquier otro medio que **Spacenet** habilite y haga oportunamente del conocimiento del usuario por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

- b)** Tratándose del esquema de pospago abierto, el pago deberá realizarse en la fecha señalada en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago Abierto o en el estado de cuenta, recibo y/o factura que **Spacenet** entregue mensualmente al usuario.

El usuario podrá realizar el pago de la Contraprestación con tarjeta de crédito o débito, incluso con cargo automático a una tarjeta de crédito o débito, previa autorización del usuario, o por transferencia bancaria conforme a los datos que sean proporcionados por **Spacenet**, o por cualquier otro medio que **Spacenet** habilite y haga oportunamente del conocimiento del usuario por medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

La Contraprestación y cualquier otro costo relacionado con el Servicio se establecerán y pagarán en moneda nacional.

## **11. EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Para que el usuario utilice el Servicio es necesario que cuente con un equipo de telefonía satelital para recibirlo, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT y cumplir con los requerimientos mínimos que **Spacenet** informará previamente a la contratación del Servicio –en adelante, el “**Equipo Satelital**”–.

Tratándose del esquema de pospago abierto, el usuario podrá hacer uso del Servicio utilizando un Equipo Satelital de su propiedad, o podrá contratar de **Spacenet** un plan tarifario que incluya el Servicio y adquirir el Equipo Satelital, es decir, comprarlo –en lo sucesivo, el “**Equipo Provisto**”– o, en su caso, contratar de **Spacenet** un plan tarifario que incluya un Equipo Satelital en arrendamiento, esto es, rentarlo –en lo subsecuente, el “**Equipo en Renta**”–.



El usuario deberá adquirir el Equipo Provisto realizando un único pago por anticipado. En ningún caso, el plan tarifario contratado estará vinculado al pago del Equipo Provisto.

En caso del Equipo en Renta, el usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del mismo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta la terminación del Contrato de Servicios de Pospago Abierto. Asimismo, se compromete a devolver el Equipo en Renta a **Spacenet**, presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.

De acuerdo a la disponibilidad del Equipo Provisto, el usuario podrá recibirlo de manera inmediata, en el CAS, al momento de la celebración del Contrato de Servicios de Pospago Abierto. En caso que no exista disponibilidad, **Spacenet** lo entregará en un periodo máximo de 10 días hábiles, a partir de la fecha de firma de dicho contrato, siempre y cuando el Equipo Provisto sea parte de la oferta comercial vigente de **Spacenet**.

Tratándose del Equipo en Renta, el usuario podrá acordar con **Spacenet** una fecha distinta fuera del plazo de 10 días hábiles establecido, si así conviene a sus intereses.

Una vez entregado el Equipo Satelital y siempre que el usuario cuente con el Servicio, **Spacenet** empezará a facturar el Servicio.

### **11.1. Devolución del Equipo en Renta**

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios de Pospago Abierto, el usuario se obliga a devolver o entregar el Equipo en Renta a **Spacenet** a más tardar dentro del plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la terminación de dicho contrato.





Si al finalizar la relación contractual, el usuario hizo la devolución del Equipo en Renta conforme a lo previsto en el Contrato de Servicios de Pospago Abierto, **Spacenet** tiene la obligación de devolver al usuario el pagaré establecido en el Anexo 1 de dicho contrato.

En el supuesto que el usuario no devuelva el Equipo en Renta a la terminación del Contrato de Servicios de Pospago Abierto, entregue el Equipo en Renta dañado por la indebida manipulación del mismo o si éste no es devuelto únicamente con el deterioro derivado de las condiciones normales de uso, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir, que ese pagaré sólo se firmará por el usuario para garantizar la devolución del Equipo en Renta.

En el momento en el que el usuario realice la devolución del Equipo en Renta, **Spacenet** le proporcionará una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

La falta de devolución del Equipo en Renta por parte del usuario no se entenderá como renovación o novación del Contrato de Servicios de Pospago Abierto, ni exime al usuario de guardar y conservar en buen estado el Equipo en Renta durante todo el tiempo que se encuentre en su poder.

### **11.2. Características técnicas y de operación del Equipo Satelital**

Para prestar el Servicio, **Spacenet** proporcionará al usuario, sea en la modalidad de compraventa o arrendamiento, los teléfonos satelitales que abajo se indican, los cuales permiten realizar y recibir llamadas de forma confiable y segura en cualquier parte del mundo y, en todo momento, con capacidad de establecer comunicación con líneas telefónicas fijas convencionales y líneas de telefonía móvil celular de los diversos operadores.

Asimismo, dichos equipos son idóneos para tener una línea segura de comunicación por voz en lugares inaccesibles, sin cobertura terrestre fija o celular, proporcionando un servicio ininterrumpido, las 24 horas del día, los 365 días del año.

## **a) Iridium 9555**

El teléfono Iridium 9555 incluye:

- Kit de teléfono 9555 y tarjeta SIM activada.
- Cargador de corriente de energía eléctrica doméstica de 120 volts.
- Conectores para corriente directa.
- Batería recargable que mantiene conversación continua de 360 minutos y 20 horas en modo de espera.
- Guía de uso rápido de fácil comprensión
- Etiqueta que indica el número telefónico asignado y la forma de marcación.

Si el usuario desea obtener mayor información sobre las especificaciones y características de este equipo, podrá descargar el brochure del mismo, en el siguiente vínculo: [https://cdn.shopify.com/s/files/1/0153/3583/files/PT\\_Iridium9555\\_ES.pdf](https://cdn.shopify.com/s/files/1/0153/3583/files/PT_Iridium9555_ES.pdf).

## **b) Iridium 9575**

El teléfono Iridium 9575 incluye:

- Kit de teléfono 9575 y tarjeta SIM activada.
- Cargador de corriente de energía eléctrica doméstica de 120 volts.
- Cargador de corriente de energía eléctrica doméstica de 120 volts.



- Conectores para corriente directa.
- Batería recargable que mantiene conversación continua de 360 minutos y 20 horas en modo de espera.
- Guía de uso rápido de fácil comprensión
- Etiqueta que indica el número telefónico asignado y la forma de marcación.

Si el usuario desea obtener mayor información sobre las especificaciones y características de este equipo, podrá descargar el brochure del mismo, en el siguiente vínculo:

[https://cdn.shopify.com/s/files/1/0153/3583/files/Iridium\\_Extreme\\_Brochure-2.pdf?9](https://cdn.shopify.com/s/files/1/0153/3583/files/Iridium_Extreme_Brochure-2.pdf?9).

### **11.3. Desbloqueo del Equipo Satelital**

Los Equipos Satelitales no cuentan con dicha funcionalidad pues, por cuestiones de la plataforma de seguridad del operador satelital, sólo se permite su funcionamiento con dicho operador y, por consecuencia, únicamente en la red de **Spacenet**.

### **11.4. Garantía del Equipo Provisto**

La garantía que ofrece **Spacenet** aplicará únicamente al Equipo Provisto y por un periodo de 12 meses, a partir de su fecha de compra. Está garantía cubrirá el reemplazo y/o la reparación del Equipo Provisto por defectos materiales y de mano de obra.

Para hacer efectiva la garantía, el usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, para acordar con **Spacenet** la entrega del Equipo Provisto y acudir, en la fecha acordada, al CAS, donde deberá entregar el

Equipo Provisto, copia de su recibo de compra, copia de la garantía que le fue entregada al momento de la compra y sus datos de contacto.

El personal del CAS revisará el Equipo Provisto y realizará un dictamen en el cual anotará la fecha de recepción, marca, modelo, las condiciones generales y la procedencia o no de la garantía, motivando dicha resolución; posteriormente, el dictamen será enviado al área comercial de **Spacenet**.

El Área Comercial de **Spacenet** notificará al usuario, en un término máximo de 10 días hábiles, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, la procedencia o no de la garantía, los motivos de tal situación y, en caso de que proceda la garantía, el día que podrá acudir por el Equipo Provisto reparado o por un nuevo equipo.

El día que el usuario acuda por el Equipo Provisto, se le entregará un informe en el que se hará constar cuáles fueron las reparaciones realizadas o si se realizó un cambio por un equipo nuevo. El tiempo que duren las reparaciones, no se computará para el término de la garantía.

La garantía y la extensión de garantía del Equipo Provisto no cubre y se invalida si:

- El Equipo Provisto no es reparado por **Spacenet** o el fabricante.
- Existen fallas debido al abuso y/o mal uso del Equipo Provisto.
- Se determina el desmontaje o modificación no autorizada del Equipo Provisto.
- **Spacenet** o el fabricante determinan que la garantía es improcedente.

- Si el usuario no cuenta con el recibo original expedido por **Spacenet** o con la póliza de garantía del Equipo Provisto donde se determine, sin lugar a dudas, la fecha de compra del mismo.

Todas las decisiones tomadas por **Spacenet** respecto de la procedencia de la garantía serán finales y el usuario acepta que debe acatar dichas determinaciones.

Si el origen de las fallas que se presenten en el Equipo Provisto sujeto a garantía no es atribuible al usuario, **Spacenet** lo reparará, sin costo alguno de mano de obra, materiales o envío, si es dentro del territorio nacional; y, de ser necesario, lo reemplazará por otro Equipo Satelital de similares características.

El tiempo que el Equipo Provisto permanezca en revisión o reparación por garantía no será descontado del plazo originalmente otorgado de garantía.

En ese supuesto, el reemplazo del Equipo Provisto no tendrá ningún costo extra para el usuario, sin embargo, si éste solicita el reemplazo del Equipo Provisto fuera del periodo de 12 meses establecido deberá pagar el monto por dicho concepto, el cual se encontrará debidamente registrado ante el IFT.

Una vez aplicada la garantía sobre el Equipo Provisto, el usuario contará con 90 días naturales a partir de la fecha en la que el Equipo Provisto fue entregado, para expresar de nuevo su inconformidad, en cuyo caso **Spacenet** estará obligado a realizar la revisión respectiva.

Si el Equipo Provisto falla fuera de la vigencia de la garantía, **Spacenet** informará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para la reparación del Equipo Provisto.



En caso que el Equipo Provisto se encuentre sujeto a garantía, **Spacenet** suspenderá el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que, al momento de hacer efectiva la garantía del Equipo Provisto, **Spacenet** proporcione al usuario un Equipo Satelital sustituto de similares características. La suspensión del cobro del Servicio no procederá en caso de que el usuario haga uso del Servicio a través de otro Equipo Satelital que tenga en su posesión.

Cuando la afectación en el Equipo Provisto sea imputable al usuario, **Spacenet** no está obligado a realizar la reparación a menos que el usuario cubra los gastos de la misma, sin que ello afecte o cancele las obligaciones contractuales del Servicio.

#### **11.5. Robo o extravío del Equipo Satelital**

En caso de robo o extravío del Equipo Satelital o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin consentimiento del usuario, éste deberá solicitar a **Spacenet** la suspensión del Servicio, comunicándose a los números telefónicos **55 3300 4814** y **55 3300 4820** o enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**.

En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo en Renta al usuario, éste deberá solicitar a **Spacenet** la sustitución del mismo, asumiendo los costos del Equipo en Renta.

Asimismo, y en caso de robo o siniestro del Equipo en Renta, el usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al evento para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, en donde se acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del Equipo en Renta.

**Spacenet**, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo Satelital de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables, se debe abstener de



realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo puede cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio y el Equipo Satelital, excepto cuando **Spacenet** acredite que el usuario está utilizando el Servicio.

#### **11.6. Mantenimiento y reparación del Equipo en Renta**

Cuando el origen de las fallas que se presenten en el Equipo en Renta no es atribuible al usuario, **Spacenet** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios de Pospago Abierto permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades.

Del mismo modo, **Spacenet** se obliga a dar mantenimiento al Equipo en Renta para la adecuada prestación del Servicio en tanto el Contrato de Servicios de Pospago Abierto se encuentre vigente.

#### **12. ESTADO DE CUENTA, FACTURA, RECIBO Y/O COMPROBANTE**

El estado de cuenta y/o factura reflejarán todos los servicios de telecomunicaciones prestados y se realizará con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.

El estado de cuenta y/o factura debe contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados, por lo menos de manera mensual y se dará a conocer al usuario por los medios pactados.

Los estados de cuenta contendrán la siguiente información: fecha y hora de llamadas, número o números marcados, duración en minutos o segundos cuando así aplique, o



número de unidades consumidas y valor total de la llamada. En el caso del Servicio de pospago abierto, el estado de cuenta y/o factura se enviará al usuario de manera automática.

**Spacenet** puede modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que, previamente, hubiera informado al usuario sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, **Spacenet** debe devolver al usuario el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al usuario cuando menos el 20% de dicho monto.

### **12.1. Esquema de pospago abierto**

**Spacenet** entregará gratuitamente, en el domicilio del usuario, con al menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago del Servicio contratado, un estado de cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio y de los servicios adicionales contratados.

La factura contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse.

El usuario puede pactar con **Spacenet** que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado estado de cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que, al efecto, acuerden ambas partes.





El usuario se obliga a notificar a **Spacenet**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago Abierto, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el mismo.

En caso que el usuario no notifique a **Spacenet** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del usuario señalado en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago Abierto se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del usuario conforme a los registros de **Spacenet**, y se tendrá por recibida por el usuario.

En caso de que el usuario realice la compra del Equipo Provisto, **Spacenet** debe incluir dicho conceptos desglosado en la factura correspondiente.

## **12.2. Esquema de prepago**

Para el esquema de prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del usuario.

**Spacenet** se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo al usuario, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados.

En caso que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el usuario hará del conocimiento de **Spacenet** a través de los medios de consulta de información y atención al usuario que se encuentran establecidos en este Código, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio de pago con el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.



### **12.3. Cargos indebidos**

Tratándose de cargos indebidos, **Spacenet** deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

### **13. CALIDAD DEL SERVICIO**

**Spacenet** se obliga a prestar el Servicio de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, conforme a los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

**Spacenet** es el único responsable frente al usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

**Spacenet** respalda que la calidad del Servicio es de **99.5%** en cualquier zona a nivel mundial.

### **14. EXCLUSIÓN DE PORTABILIDAD**

El Servicio es de comunicación satelital, por lo cual, la numeración que **Spacenet** le asigna al usuario para disfrutar del Servicio es de alcance internacional conforme a la regulación emitida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, siendo materialmente imposible para **Spacenet** ofrecer al usuario la portabilidad gratuita del número telefónico internacional asignado hacia otros proveedores de telefonía fija o móvil en México en términos de las Reglas de Portabilidad Numérica expedidas por el IFT.

## **15. CONDICIONES, REGLAS, LÍMITES, RESTRICCIONES Y POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO**

Queda estrictamente prohibido al usuario:

- Comercializar el Servicio u obtener cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero.
- Realizar cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por el IFT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
- Incurrir en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
- Realizar cualquier práctica prohibida por las leyes.
- Utilizar el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

## **16. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

El usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

### **16.1. Esquema de pospago abierto**

Conforme al Contrato de Servicios de Pospago Abierto, **Spacenet** suspenderá la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna, si el usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1.** Por pagos parciales de la tarifa aplicable al Servicio.
- 2.** Por falta de pago del Servicio después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato de Servicios de Pospago Abierto.
- 3.** Por utilizar el Servicio o el Equipo Satelital de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios de Pospago Abierto y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- 4.** A solicitud del usuario, en caso de robo o extravío del Equipo Satelital.
- 5.** Si el usuario comercializa el Servicio, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero.
- 6.** Si el usuario realiza cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por el IFT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
- 7.** Si el usuario incurre en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
- 8.** Si mediante el uso del Servicio, el usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
- 9.** Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- 10.** Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **Spacenet** deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede



durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima del Contrato de Servicios de Pospago Abierto.

El plazo máximo de suspensión del Servicio por falta de pago no podrá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago correspondiente. Independientemente de lo anterior, en el supuesto que el usuario continúe sin cubrir los adeudos correspondientes, **Spacenet** estará autorizado para rescindir el Contrato de Servicios de Pospago Abierto al día siguiente al del vencimiento del plazo máximo de suspensión, sin responsabilidad alguna.

**Spacenet** dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el usuario decide no reconectar el Servicio.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento y/o modificaciones en la red de **Spacenet**, notificará al usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 36 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso que el mantenimiento exceda el horario señalado, **Spacenet** realizará una compensación al usuario en términos del Contrato de Servicios de Pospago Abierto.

## **16.2. Esquema de prepago**

Conforme al Contrato de Servicios de Prepago, **Spacenet** suspenderá la prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna, si el usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1.** Por utilizar el Servicio o el Equipo Satelital de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios de Prepago y/o en las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- 2.** A solicitud del usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo de telefonía satelital.
- 3.** Si el usuario comercializa el Servicio, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero.
- 4.** Si el usuario realiza cualquier actividad considerada por la legislación vigente y aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que deban contar con un título de concesión o de autorización otorgado por el IFT que les permita la comercialización de servicios de telecomunicaciones con usuarios finales.
- 5.** Si el usuario incurre en cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
- 6.** Si mediante el uso del Servicio, el usuario realiza cualquier práctica prohibida por las leyes.
- 7.** Si el usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
- 8.** Para hacer cesar la comisión de delitos.
- 9.** Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el usuario y/o la falta u omisión de datos.
- 10.** Por declaración o autorización judicial o administrativa.
- 11.** Por caso fortuito o fuerza mayor.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **Spacenet** deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo máximo de 72 horas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en la cláusula Décima del Contrato de Servicios de Prepago.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **Spacenet** deberá reanudar la prestación del Servicio en un periodo máximo de 48 horas.

## **17. BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN**

**Spacenet** deberá bonificar y compensar al usuario en los siguientes casos:

- ❖ Cuando por causas imputables a **Spacenet** el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en su publicidad, así como conforme a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **Spacenet** deberá compensar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.
- ❖ Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **Spacenet** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura.
- ❖ Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas

siguientes al reporte que realice el usuario; en este caso, **Spacenet** dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

- ❖ Cuando **Spacenet** realice cargos indebidos deberá bonificar al usuario de conformidad con la normativa aplicable.

En los supuestos previstos en los incisos 2 y 3 anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **Spacenet** deberá bonificar al usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el usuario. Si **Spacenet** no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses que se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

## **17.1. Mecanismos aplicables a la bonificación y compensación**

El usuario que desee solicitar una compensación y/o bonificación deberá comunicarse con **Spacenet** a través de alguno de los medios establecidos en el Contrato de Servicios de Pospago Abierto.

### **17.1.1. Esquema de pospago abierto**

En caso que proceda la bonificación y/o compensación, **Spacenet** se obliga a realizarla a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral 17 de este Código.





La bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes y se comprobará que se ha efectuado reflejándolas en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura.

#### **17.1.2. Esquema de prepago**

En caso que proceda la bonificación y/o compensación, **Spacenet** se obliga a realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral 18 de este Código o de que el usuario haya realizado la reclamación correspondiente.

La bonificación y compensación se realizará en servicio y, al momento de realizarla, **Spacenet** se obliga a mandar un correo electrónico al usuario para informarle esa situación.

### **18. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS**

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo Provisto o en Renta, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **Spacenet**, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente al CAS, donde se le atenderá de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.
- Comunicándose a los números telefónicos **55 3300 4814** y **55 3300 4820**, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@spacenet.com.mx**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

A partir de que **Spacenet** reciba un reporte de falla o interrupción en el Servicio, deberá proporcionar al usuario un número de folio y dentro de las siguientes 24 horas hábiles le deberá dar respuesta. Las fallas del Servicio reportadas serán atendidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a partir de la recepción del reporte o aviso respectivo.

El usuario podrá consultar el estatus de su queja en la Página Web, en el apartado correspondiente al sistema de atención al usuario, utilizando el número de folio de atención asignado.

## **19. CATÁLOGO DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

Los trámites relacionados con el Servicio que se indican a continuación sólo podrán realizarse por el usuario y no tienen costo; su duración es de entre 1 y 10 días hábiles, y respecto de los mismos **Spacenet** no utiliza formato alguno:

- i.** Cancelación del Servicio. El usuario deberá seguir el procedimiento establecido en el numeral 6.1 de este Código.
- ii.** Cambio de plan. El usuario deberá seguir el procedimiento establecido en el numeral 7 de este Código.
- iii.** Solicitud de aplicación de la garantía del Equipo Satelital. El Usuario deberá observar lo dispuesto en el numeral 11.4 de este Código.
- iv.** Solicitud de bonificaciones y/o compensaciones. El usuario deberá cumplir lo indicado en numeral 17 de este Código.

El usuario podrá solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado a través de los siguientes medios:



- Acudiendo personalmente al CAS, donde se le atenderá de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.
- Comunicándose a los números telefónicos **55 3300 4814** y **55 3300 4820**, donde se le atenderá de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de **contacto@spacenet.com.mx**, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Para cualquier duda relacionada con los trámites, el usuario podrá utilizar cualquiera de los medios de contacto de **Spacenet** que se indican en este Código, para ser atendido por un ejecutivo.

## **20. DOMICILIO Y MAPAS DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN Y, EN SU CASO, LA DIRECCIÓN O MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ESTE FIN; Y, LOS DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AMBOS CASOS**

El usuario podrá consultar el domicilio y el mapa de ubicación del CAS en la Página Web, así como los medios electrónicos de contacto y los días y horarios de atención.

## **21. AVISO DE PRIVACIDAD**

**Spacenet** está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

El usuario podrá consulta el Aviso de Privacidad simplificado vigente en la siguiente liga: <https://www.spacenet.com.mx/aviso-de-privacidad.html>, para que, en su caso, pueda ejercer alguno de sus derechos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El Usuario estará aceptando que



**Spacenet** utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado al activar la línea para utilizar el Servicio.

**Spacenet** podrá utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, siempre y cuando obtenga consentimiento expreso del Usuario.

## **22. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

En cuanto a la contratación del Servicio para usuarios con discapacidad, **Spacenet** estará obligado a poner a disposición del usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en los contratos de servicios, los servicios adicionales, en su caso, y los paquetes que ofrezca.

## **23. NO DISCRIMINACIÓN**

**Spacenet** debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquél que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros usuarios en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que **Spacenet** ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, el usuario puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.